

Gestió del coneixement

Gestió documental a l'empresa

Un cas pràctic

Maria Pi Maymó

Responsable del CREA i Arxiu
@mariapimaymo
mpi@agbar.es

De què parlaré?

- Què és Agbar?
- Com entenem la Gestió del coneixement a Agbar

Knowledge Suite
Dominis de coneixement

- Per on seguim?

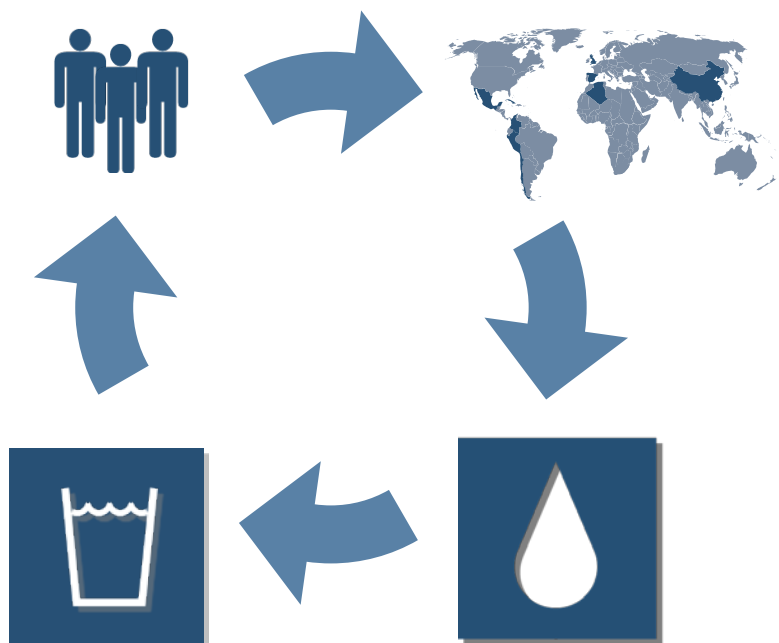
CREA

AIGUA I PERSONES:

70% Cos humà
90% Cervell

CONFLICTES:

- Aigua
- Energia
- Aliment



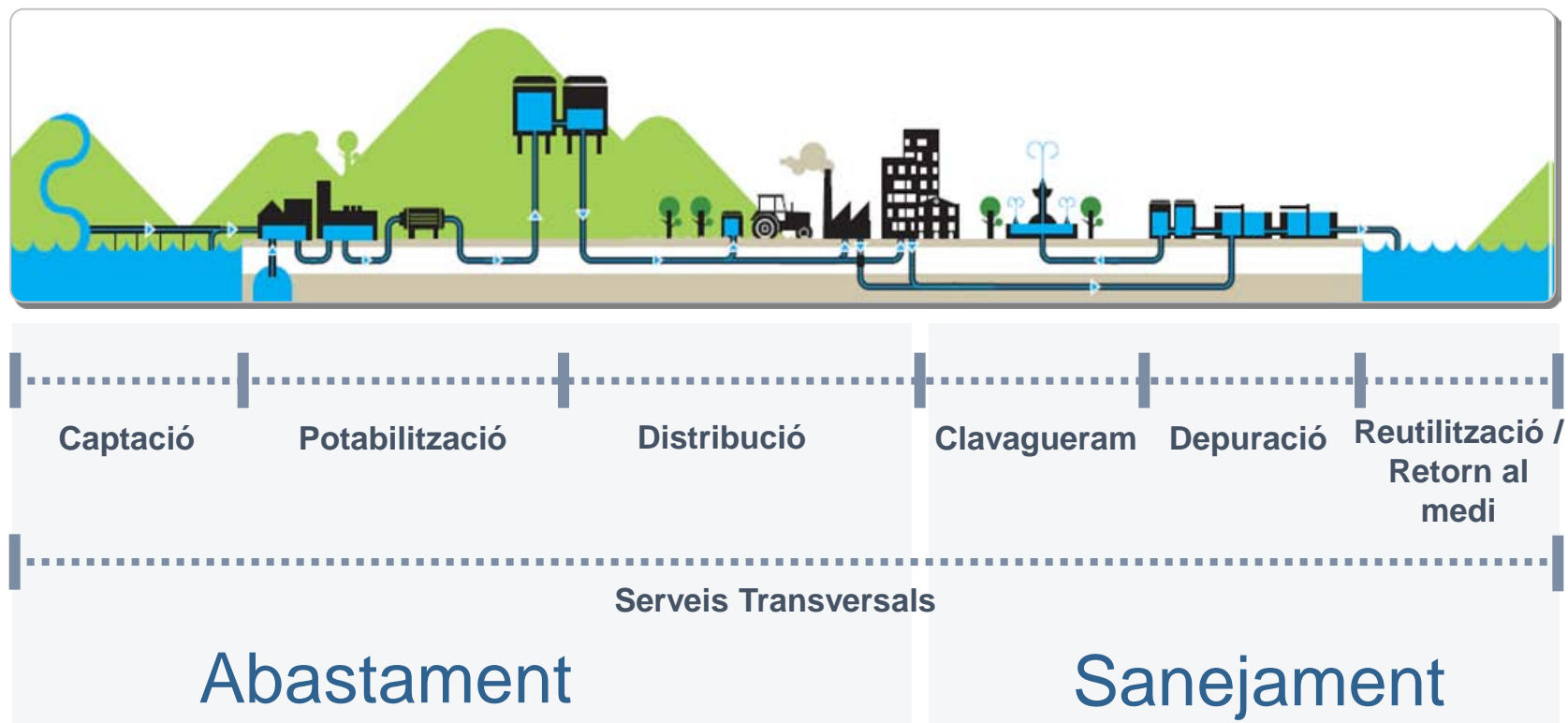
PLANETA:

30% Terra
70% Aigua*

97% Aigua salada
3% Aigua dulce*

69% Glaciars
30% Subterrània
1% Superficial*

67% Llacs
12% Humitat
10% Atmòsfera
9% Altres zones
humides
2% Rius

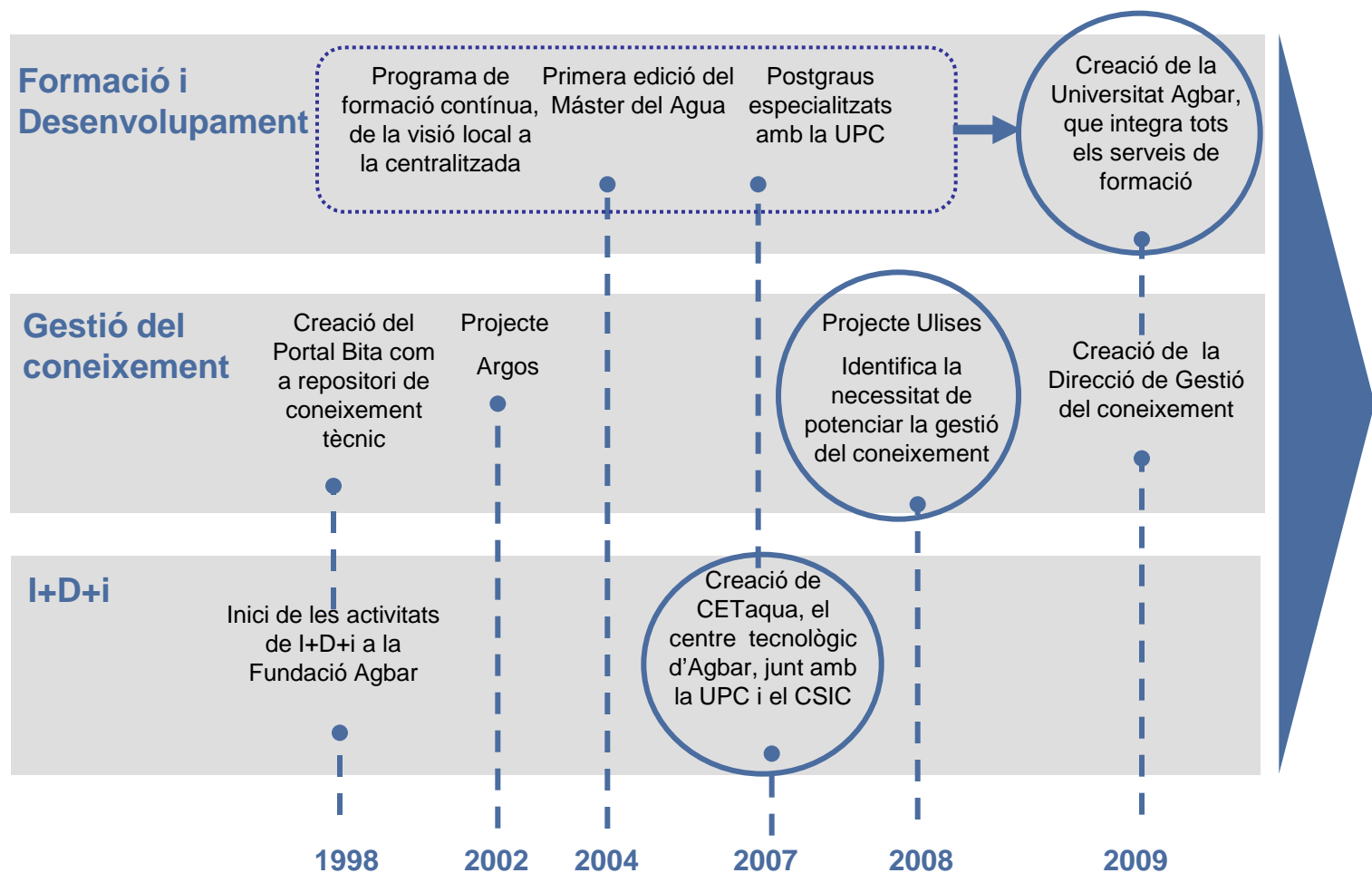


Missió:

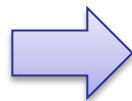
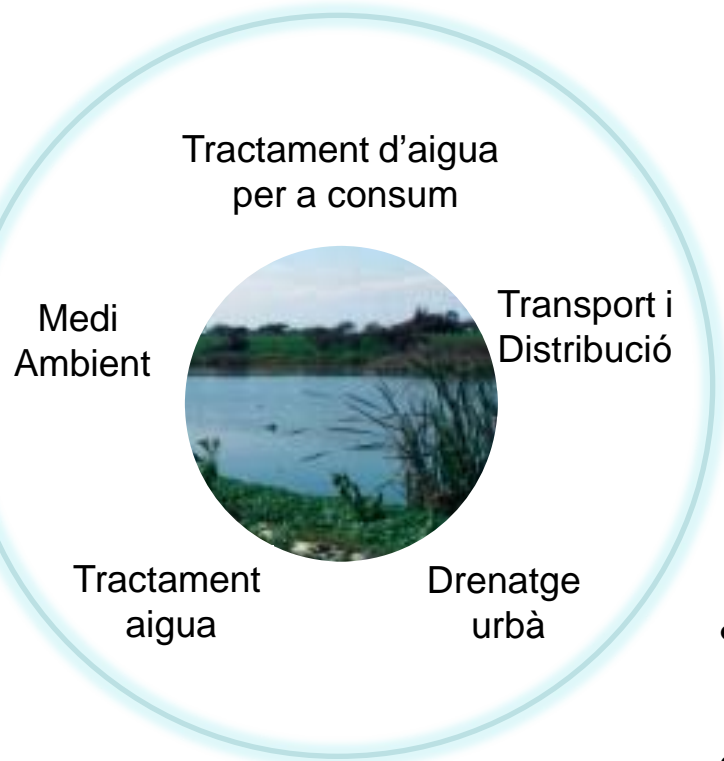
- Gestionar l'aigua amb eficiència per **millorar la Qualitat de vida de les persones**, en equilibri amb el medi ambient.
- Liderar el desenvolupament de **solucions i** tecnologies en el sector de l'aigua.
- Traslladar a la sociedad l'**experiència** acumulada, generant valor pels nuestros grups d'interès.
- Contribuir a aconseguir els **Objectius de Desenvolupament del Mileni**.

Valors:

- **L'excel·lència** en la prestació del servei.
- La **innovació** como avantatge competitiu i font de valor, orientada a la millora de processos, productes i serveis.
- Un **model de negoci sostenible**, basat en el desenvolupament de les persones i en criteris de responsabilitat.
- La promoció del **diàleg**, la cooperació i el compromís amb els grups d'interès.
- El **desenvolupament local** i la implicació amb la comunitat.
- Les **aliances i col·laboracions** per estendre i millorar l'accés a l'aigua.



Gestió d'actius



Gestió del coneixement

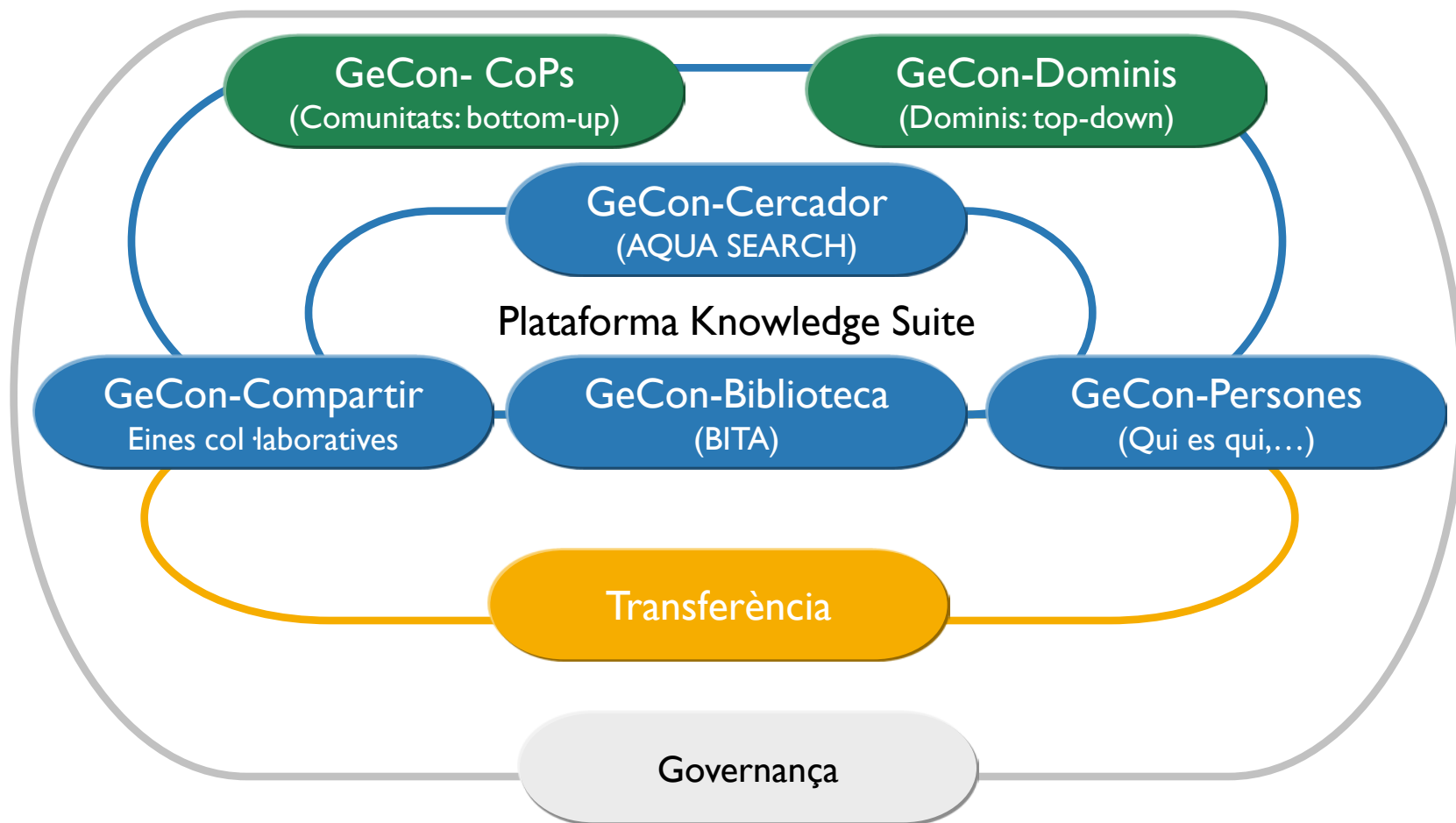


MERCAT

- Integració de **persones**, **coneixement** i focus en **innovació**
- Motor per a la creació de **nous productes i serveis** basats en el Coneixement, com a **suport al model tradicional** de negoci

- Crear valor, generar negoci i millorar l'eficiència
- Agilitzar la transferència de coneixement a partir de la innovació per a generat nous productes i serveis per al negoci.
- Promoure l'intercanvi i col·laboració mitjançant la coordinació d'iniciatives de Gestió del Coneixement
- Transferir el coneixement generat a la I+D i a altres fonts de coneixement en productes i serveis per a les operadores del Grup.





Què és Knowledge Suite?

Knowledge Suite és la porta d'accés al coneixement clau sobre aigua i medi ambient.

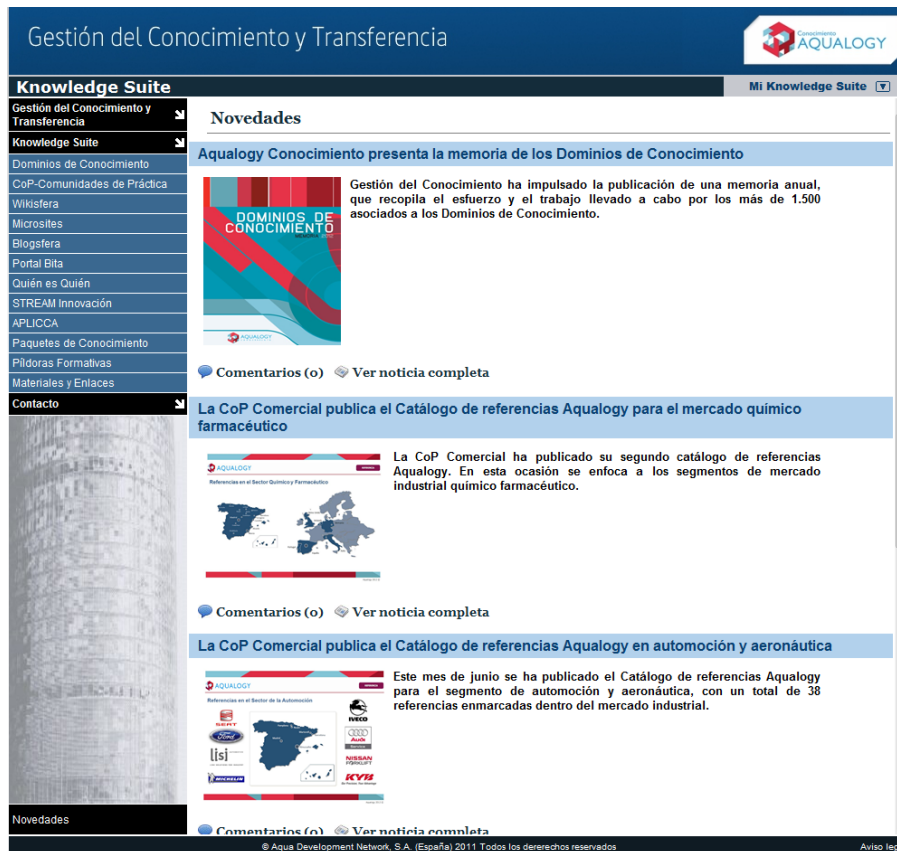
Ofereix tota la informació clau integrada des d'un únic punt d'accés i adaptant-la segons les necessitats de cada usuari.

Indicadors

4.687 Usuaris

183.467 Consultes anuals afegides

243.254 Nous documents a 2012



Gestión del Conocimiento y Transferencia

Knowledge Suite

MI Knowledge Suite

Novedades

Aqualogy Conocimiento presenta la memoria de los Dominios de Conocimiento

Gestión del Conocimiento ha impulsado la publicación de una memoria anual, que recopila el esfuerzo y el trabajo llevado a cabo por los más de 1.500 asociados a los Dominios de Conocimiento.

Comentarios (0) Ver noticia completa

La CoP Comercial publica el Catálogo de referencias Aqualogy para el mercado químico farmacéutico

La CoP Comercial ha publicado su segundo catálogo de referencias Aqualogy. En esta ocasión se enfoca a los segmentos de mercado industrial químico farmacéutico.

Comentarios (0) Ver noticia completa

La CoP Comercial publica el Catálogo de referencias Aqualogy en automoción y aeronáutica

Este mes de junio se ha publicado el Catálogo de referencias Aqualogy para el segmento de automoción y aeronáutica, con un total de 38 referencias enmarcadas dentro del mercado industrial.

Comentarios (0) Ver noticia completa

© Aqua Development Network, S.A. (España) 2011 Todos los derechos reservados. Aviso legal

Components de Knowledge Suite

Knowledge Suite és la plataforma que conté les principals iniciatives de gestió del coneixement:

Xarxa d'experts

- **Qui és qui**
- **Dominis de Coneixement**
- **Comunitats de Pràctica**



Espais de col·laboració

- **Comunitats Virtuals**
- **Microsites**
- **Blogs**



Sistemes d'Informació

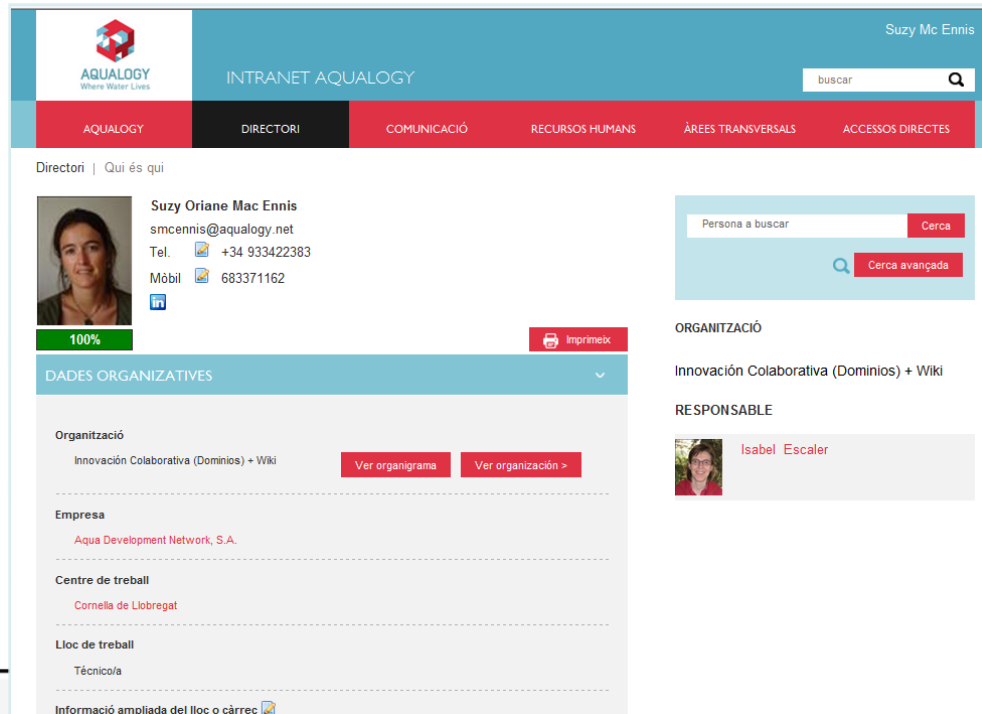
- **Portal BITA - Biblioteca**
- **Portal Innovació i Transf.**
- **Stream – Funnel Innovació**
- **Cartera de Projectes**



El coneixement resideix en les persones, hem de saber què saben i poder localitzar-les

Qui és qui, qui ha fet què, qui sap què,...

- Eina integrada a la Intranet, basada en l'actual Directori de Persones
- Noves àrees d'informació: experiència, coneixements, projectes, grups, etc.
- És l'empleat qui aporta gran part de la informació
- Potent buscador per localitzar empleats per múltiples criteris



The screenshot shows the 'INTRANET AQUALOGY' interface. The user 'Suzy Mc Ennis' is logged in. The navigation bar includes links for AQUALOGY, DIRECTORI, COMUNICACIÓ, RECURSOS HUMANS, ÀREES TRANSVERSALES, and ACCESOS DIRECTES. The 'Directorio | Qui és qui' section displays the profile of Suzy Oriane Mac Ennis, including her photo, email (smcennis@aqualogy.net), telephone (+34 933422383), and mobile number (683371162). A '100%' progress bar and an 'Imprimeix' button are visible. The 'DADES ORGANIZATIVES' section shows her organizational details: 'Innovació Colaborativa (Dominios) + Wiki' with buttons to 'Ver organigrama' and 'Ver organización >'; 'Empresa' as 'Aqua Development Network, S.A.'; 'Centre de treball' as 'Cornella de Llobregat'; and 'Lloc de treball' as 'Tècnica'. An 'Informació ampliada del lloc o càrrec' link is at the bottom. On the right, a search bar 'Persona a buscar' with a 'Cerca' button and a 'Cerca avançada' link are present. Below, the 'ORGANITZACIÓ' section lists 'Innovació Colaborativa (Dominios) + Wiki' and the 'RESPONSABLE' section shows 'Isabel Escaler' with her photo.

Beneficis

- Eina pel negoci i direccions funcionals
- Sentiment de grup, motivació, implicació
- Millora de l'eficiència al descentralitzar l'obtenció d'informació



1r Cicle
Re-Llançament 2n Cicle
Re-Llançament 3er Cicle
AGORA
JURIDICO
**ESCUELA DE
TRANSFORMACIÓN**
**AQUALOGY
BRAND
AMBASSADOR**
COMERCIAL
**RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**
LÍDER


Maria Pi


 Arturo Cortés/
Esther Méndez


Pablo Peralta



José Guerra



José M. Guijarro



Ignasi Fainé

CM


Suzy Mc Ennis



Daniel Diaz



Rubén Ruiz



Manel Giraldo


 José M. Paredes
Blanca Pich-A


Elisabet Bergés

Objectiu

Establir un canal de comunicació únic on els responsables contribueixen a dinamitzar els espais de col·laboració d'Aqualogy

És un espai de referència on les persones de l'àmbit jurídic d'Aqualogy poden identificar i aproximar-se a tota la xarxa jurídica.
Participació lligada a DEO

Liderar els Plans d'Excel·lència del pla de negoci 2012-2014, i crear una escola de formació per a gestionar programes de transformació complexos

Acull la xarxa de persones identificades per donar a conèixer la marca Aqualogy

Comunicació entre la Direcció de Mercat i els seus Gerents de comptes per participar, compartir i cooperar sobre els camps d'interès de cada mercat

Coordinar la identificació d'iniciatives de Responsabilitat Social Corporativa i és el canal d'execució de les mateixes.

145
74
196
44
659
108
USUÀRIS

 INFORMACIÓ: ☐ CONFIDENCIAL ☐ RESTRINGIDA ☐ INTERNA ☐ PÚBLICA



Una nova capa organitzativa amb focus al coneixement

- Dominis de coneixement **estratègics per al negoci i l'operació** d'Agbar
- Organitzats a través de **xarxes formades** per professionals de múltiples disciplines, rols i àmbits a Agbar
- Mitjançant l'**ús de tecnologies web 2.0** (wikis, videoconferències, webex,...)
- Liderats per un **equip central** format per un líder, un community manager i els responsables de subdomini
- Amb un **pla de treball** basat en iniciatives orientades a l'eficiència operativa i de negoci



7 Dominios de Conocimiento en funcionamiento con más de **1.600 Asociados**



Rols

Líder de Domini

Conduir l'**activitat global del domini**, liderar esdeveniments i reunions, definir i realitzar el seguiment del Business Plan i avaluar els resultats

Community Manager

Dinamitzar, donar suport a la xarxa d'associats del domini, classificar i garantir l'accés al coneixement existent i **recolzar al líder del domini i als responsables de subdomini** en la divulgació del coneixement

Responsable Subdomini

Conduir l'**activitat global del subdomini**, donar suport al líder en esdeveniment i reunions, col·laborar en la definició i seguiment del Business Plan i avaluar els resultats del subdomini

Associat

Aportar valor al domini i col·laborar en xarxa amb altres companys de l'organització per a la generació i el consum de coneixement

I en les persones

Membres Core Team:

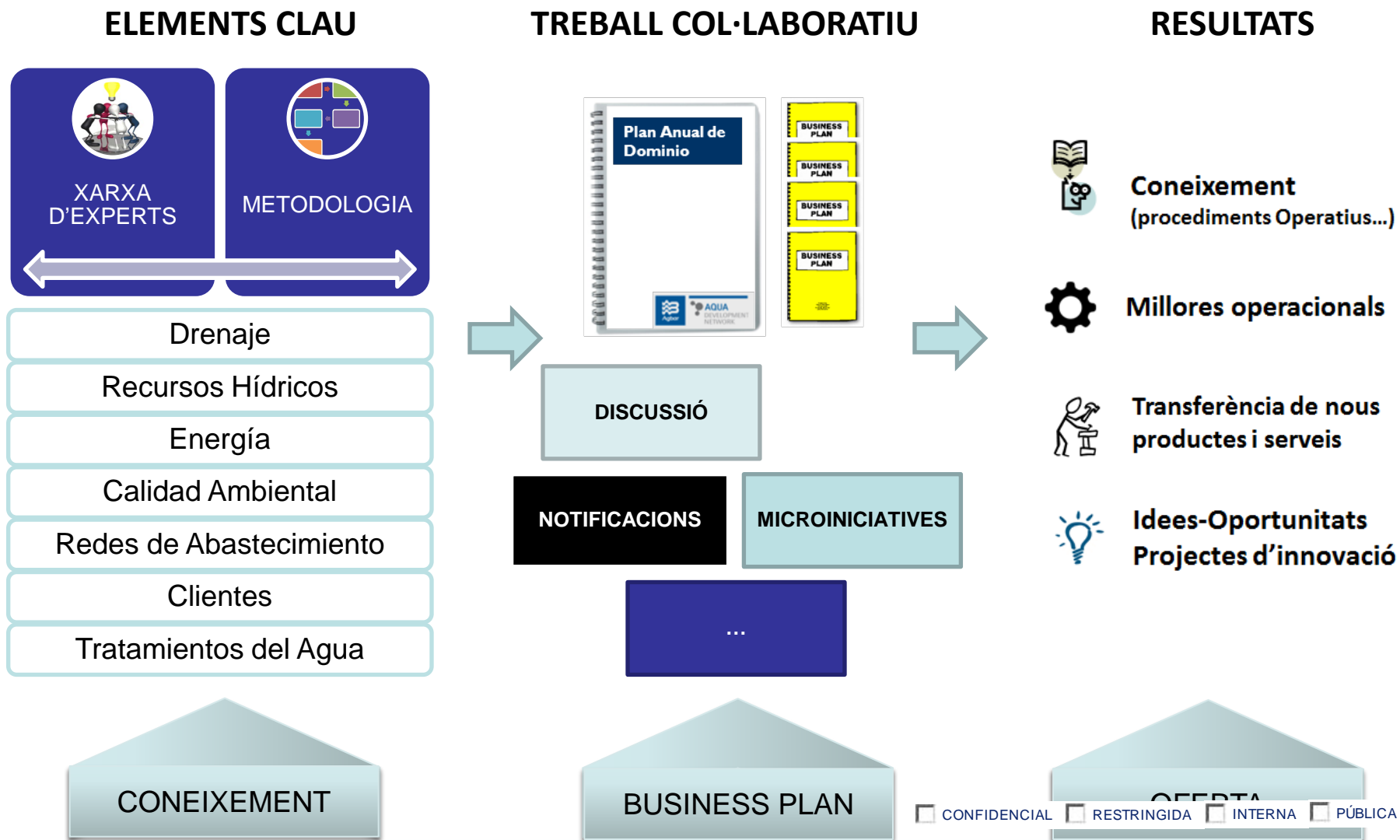
78

Total d'associats:

1.556

DOMINIO DRENAJE	DOMINIO RH	DOMINIO ENERGÍA	DOMINIO REDES	DOMINIO CALIDAD	DOMINIO CLIENTES	DOMINIO TRATAMIENTO
 Francisco Castillo Omedas  Sergi Menéndez Olcina	 Gonzalo Rodríguez Moreno  Pere Verger Cortés	 Joaquín Marco Terres  Jorge Ballesta Paredes	 Juan Carlos Torres Rojo  María Monzó Llopis	 Guillermo Pascual Gisbert  Pedro Navalón Madrigal	 Antoni Matabosch Grifoll  Raquel Compta Batet	 Francisco Javier Iraegui Navarro  Marta Bronsoms Planas
 Planificación y proyectos Juan García Aparicio  Obras Francisco Javier Cano León  Mantenimiento y operación Miguel Rodríguez Mateos  Control de vertidos y acometidas Juan Manuel Martínez Ortiz de Urbina  Control de gestión Alfredo Da Silva Marques  TIC's y metodologías de soporte Vicente Gomez  Impacto al medio y coordinación con depuración Pau Serra Prat  Normativa y legislación Mar Mifano  Crecimiento Comercial Luis Vicente Gomez  Prospectiva, vigilancia tecnológica, I+D+i Alicia Gil	 Desalinización de agua de mar, salobre o regenerada José Mesa Fernández  Aprovechamiento y recuperación de masas de agua degradada Eduardo Lupiani Moreno  Riego Javier Borsó di Carminati Guerra  Reutilización Vacante  Financiación y control de gestión Manel Vicens Aspetlla  Tecnologías Xavier Bernat Carré  Impacto al medio Jaume Margarit  Normativa y legislación Antonio Mateos Batista  Crecimiento comercial Christophe de Smaele  Prospectiva, vigilancia tecnológica, I+D+i Marta Hernández García	 Eficiencia Energética Alberto Sánchez Hervás  Valorización energética de residuos Cristina Fábregas Peret  Fuentes de energía renovable / residual Juan Antonio Imbenón Manresa  Soporte Operativo Luis Fernando Zamora  Contratación energética y control de gestión económica Baptiste Usquin  Tecnologías y equipos Diego Veiga Lodos  Normativa y legislación María Teresa Viozaino Sequeira  Crecimiento Comercial Pablo Rosés  Prospectiva, vigilancia tecnológica, I+D+i Nicolás de Anaspachaga Santiago	 ANR Cristina Verdú Sandoval  Gestión de Activos José María de Cuenca de la Cruz  Materiales, elementos y equipos Sandra Reche Casas  Instalaciones interiores Carlos Castellanos Inas  Calidad del agua en la red Raquel Cáspedes Sánchez  Redes de ANP David Santacreu Fernández  TIC's Daniel Martínez Solano  Normativa y legislación Eduardo Vico Crespo  Gestión comercial y económica Francisco Javier Angulano Aranburu  Prospectiva, vigilancia tecnológica, I+D+i Salvador Vela Rodríguez	 Agua María Isabel Pérez Rodríguez  Atmosfera Agustín Torres Jerez  Suelos Francisco Javier Tobías  Residuos Francisco Javier Tobías  Responsabilidad medioambiental Raúl Sancho Madrid  Metodología y tecnologías de análisis, monitoreo, mitigación. Francisco A. García Andreu  Normativa y legislación María Dolores Valverde Giménez  Crecimiento comercial Mónica Pérez Martínez  Prospectiva, vigilancia tecnológica, I+D+i Ramón López Roldán	 Atención al cliente Inmaculada Morón López  Lectura / Facturación / Cobro / Impagados Carles Mercader Martí  Modelos tarifarios Mercedes Sánchez Bas  Medición e instalaciones Raúl Vallecillo Ascariz  TIC's Natalia Kant  Normativa y legislación Georgina Homs  Desarrollo del negocio Álvaro Islán García  Prospectiva, vigilancia tecnológica, I+D+i Montserrat Termes Ribé	 Procesos de potabilización Marc Pons Criado  Procesos de depuración Marcos Martín González  Procesos de tratamiento de lodos Irene García Delgado  Operación Barbara Muñoz  Mantenimiento José Fulgencio López Martínez  Riesgos/Seguridad/PRL Núria Català Bautista  Impacto al medio David Elies Ribes Pérez  Normativa y legislación Alberto Valcarlos Barba  Crecimiento comercial Joan Porredón Guarch  tecnología, I+D+i Alexandre Gall

Funcionament



Resultats



Coneixement

(procediments Operatius...)

Estats de l'art, guies, millores pràctiques i altres documents que **proporcionen coneixement clau** en processos o descriuen el mercat per a la presa estratègica de decisions.



Millores operacionals

Iniciatives relacionades amb l'**optimització i millora** de l'eficiència en operacions i processos.



Transferència de nous productes i serveis

Identificació de **noves perspectives i oportunitats de negoci**, més enllà de la "prospectiva tradicional".

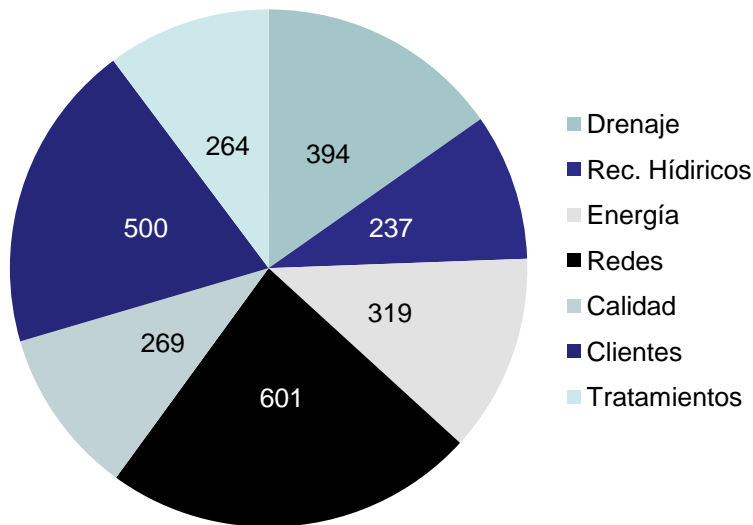


Idees-Oportunitats Projectes d'innovació

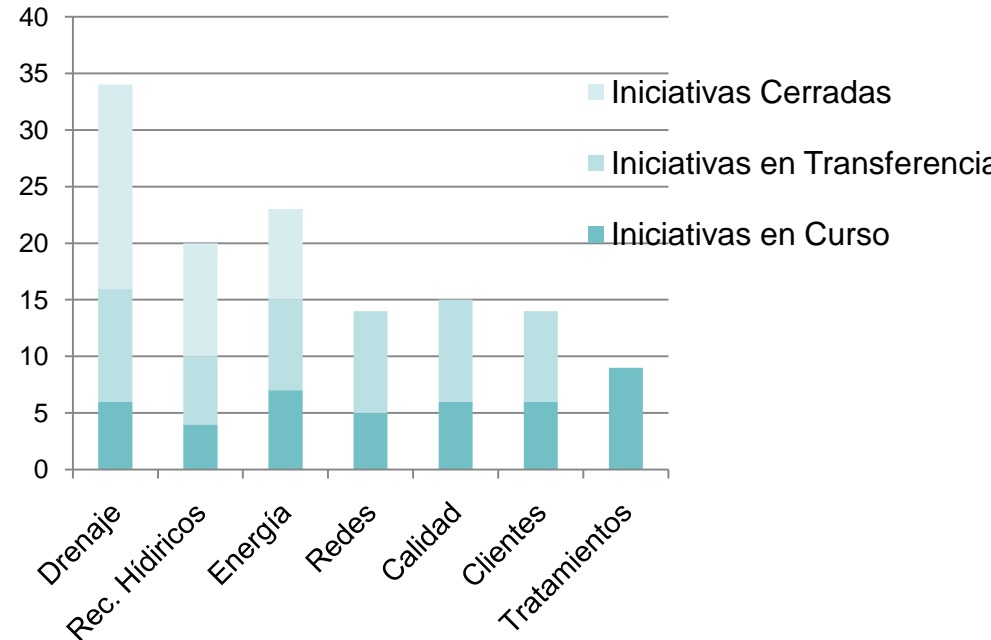
Identificació de nínxols de coneixement que requereixen **projectes d'I+D** per a desenvolupar nous productes i serveis.

Activitat

Associats



Iniciatives de treball



- **Operacions** – Manuals, Guies de bones pràctiques, Procediments Sectorials
- **Negoci** – Definició de nous productes, estudis de mercat, referències existents
- **Sistemes de Gestió** – anàlisi de Normatives, avaluació riscos (PRL)
- **Innovació** – noves idees, maduració, transferència

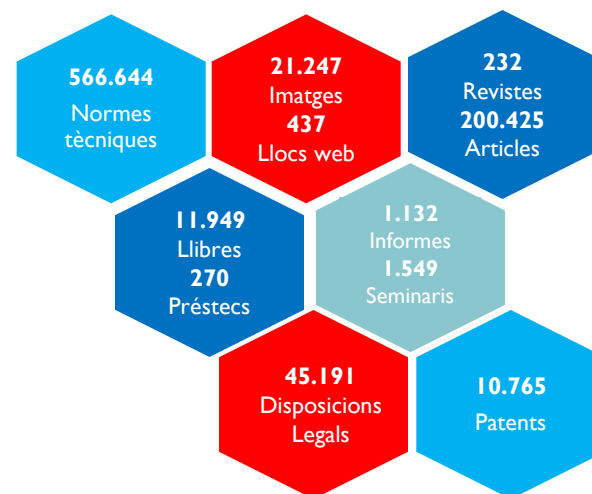
Plataforma integrada de serveis d'informació amb més de 700.000 documents científico-tècnics i de gestió empresarial.

➤ Biblioteca digital de referència





- ✓ divulgar tot el coneixement científico-tècnic i de gestió empresarial d'Agbar
- ✓ Eina d'ús intern per tots els membres d'Agbar.

➤ Solució global d'accés a la informació adaptada a les necessitats de l'usuari, amb més de 15 anys de trajectòria al servei de la gestió del coneixement

BITA EN XIFRES



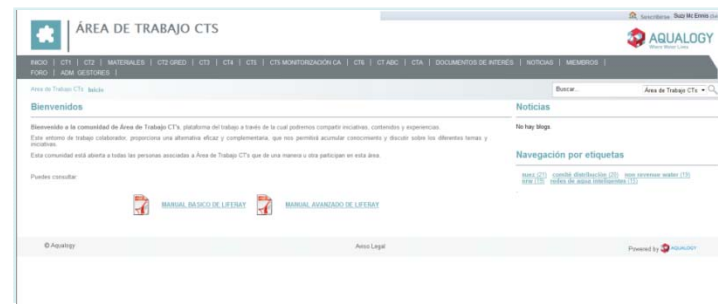
SERVEIS

-  Consulta l'expert
-  Préstec de llibres
-  Petició de compra de documents
-  Sistema de vigilància de patents

Comunitats virtuals

Eina basada en un lloc web per la gestió eficient de projectes, comitès, etc. que permet multiaccés i per la **gestió de projectes online**. Integra tots els elements necessaris pel treball en equip.

- Optimització dels processos de treball com resultat de la co-creació i la **col·laboració** entre persones, millorant la productivitat.
- Proporciona alternatives de **comunicació** davant el correu electrònic
- Espai de **foro** a on exposar idees, debatre, aportar documentació.
- Eina multifuncional i amb nivells de **seguretat** de configuració personalitzable.
- **Optimització** dels recursos.





- Xerrades amb Direcció
- Lideratge transversal
- Cohesió Grupal
- Gestió de projectes virtual
- Productivitat personal

COMPETENCIAS LIDERAZGO COLABORATIVO Y TRANSVERSAL por Marian Rios

THP
THE PROJECT



MOTIVADOR

Capacidad para inspirar e influir en otros con ejemplo y práctica.



BUSCADOR DE OPORTUNIDADES

Capacidad para inspirar e influir en. Estar atento a todo, para encontrar casualidades afortunadas que permitan la aparición de oportunidades en el entorno.



CONECTOR

Capacidad para estar en contacto con personas de diversas procedencias e intereses, crear un ecosistema de personas con el que interactuar frecuentemente.



SALTADOR DE OBSTÁCULOS

Implica gustarse ante la adversidad, tener predisposición por divertirse en el caos y resolver con humor los momentos de tensión y dificultad.



EXPERIMENTADOR

Reconoce el error como medio para alcanzar resultados, asumiéndolo como una prueba no satisfactoria de un proceso.



HIBRIDADOR

Incluir visiones y perspectivas diversas que permitan generar conexiones a priori improbables.

Fer-ho tangible



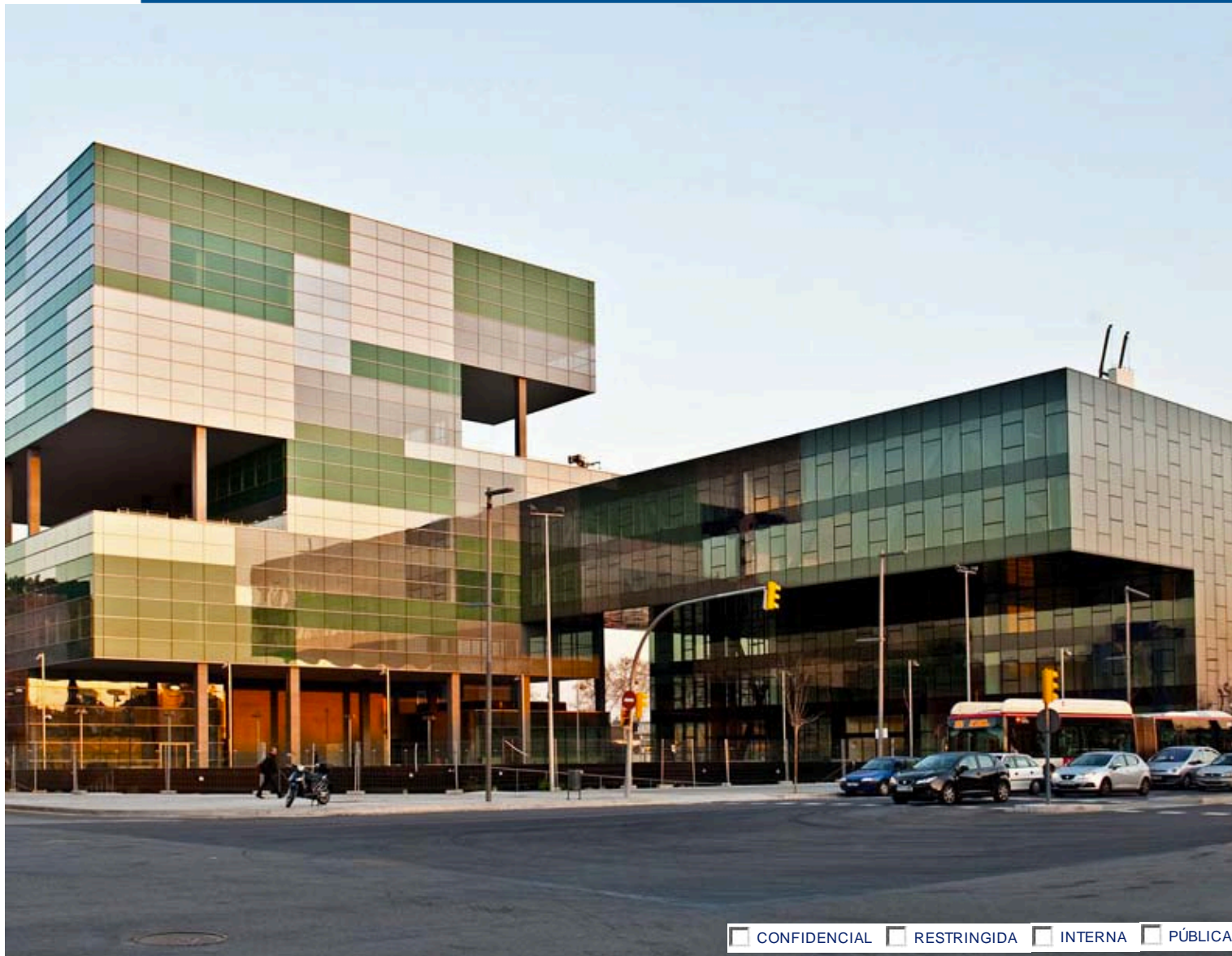
- Crear un espai d'intercanvi d'idees, propostes
- Difondre els resultats obtinguts
- Donar a conèixer i donar visibilitat a la xarxa de persones en el rol de Coneixement
- Connectar físicament a les persones
- Transmetre objectiu estratègic a la Direcció
- Remoure el coneixement i tabús establerts amb la xerrada d'un gurú
- Invitar altres empreses / institucions a col·laborar.



VIDEO

De la Torre Agbar







Agbar



crea

Missió, Visió, Valors

Missió

Espai de trobada del coneixement del cicle integral del aigua

Per **tangibilitzar** el principal actiu de l'organització

Amb l'objectiu de **difondre** el coneixement passat, present i futur de l'aigua.

Visió

Visibilitat del coneixement de la xarxa de persones

Transferència del coneixement i la innovació

Amb un arrelament local i posicionament internacional

Focus usuari corporatiu i vocació de servei públic

Valors

- Treballar per la **difusió i la transferència** del coneixement innovador, complementant la transferència del patrimoni industrial.
- Centre de relació amb **stakeholders** i agents **locals**
- Ser referent **internacional** en l'àmbit del coneixement de l'aigua i el Medi Ambient









Gràcies!

@mariapimaymo
mpi@agbar.es